

Nota de Servicio

ABB Power Care - 2. Servicios de Mantenimiento de Emergencia

2.2 Soporte “in situ” con un Tiempo de Respuesta Acordado

El Servicio de Baja Tensión de ABB para productos y sistemas ofrece a los clientes del Power Care de ABB un soporte de emergencias con un tiempo de respuesta acordado para resolver cualquier problema de los equipos en el menor tiempo posible.

Equipado con una gran variedad de formaciones del producto y un acceso a los archivos técnicos, el Servicio de Baja Tensión de ABB tiene un equipo técnico de soporte para ayudar a los clientes a la hora de solucionar problemas, con la identificación de errores o fallos, y con planes y acciones de resolución.

El Servicio de Baja Tensión de ABB ofrece un soporte de emergencias para nuestros clientes que presenten fallos o errores del equipamiento, que pueden resultar una interrupción no planeada en procesos críticos.

Este módulo del acuerdo de Power Care de ABB garantiza que el cliente recibirá soporte in situ de un equipo técnico del Servicio de Baja Tensión de ABB. Una vez se contacta con la línea de soporte, se inicia una movilización urgente de un ingeniero del servicio de ABB para que se presente en el sitio, con un tiempo de respuesta acordado previamente. El ingeniero resolverá el problema de los equipos o sistemas de ABB, haciendo una identificación rápida del problema, y recomendado las acciones de rectificación más eficientes.

Los posibles tiempos de respuesta a acordar son:

- 12h
- 24h
- 48h

Estos tiempos se pueden adaptar para cubrir las necesidades de cada cliente.



El soporte técnico está disponible para los siguientes tipos de productos:

- Cuadros eléctricos MNS
- Interruptores (ACB & MCCB)
- Arrancadores suaves
- Contactores grandes

Beneficios:

- Servicios internacionales y soporte técnico a un nivel alto.
- Se llega rápidamente a las cuestiones más complejas para una resolución del problema más eficiente.
- Asistencia técnica inmediata para diagnosticar y rectificar los problemas.
- Consecuencias de los fallos límite.